

**DOKTORI DISSZERTÁCIÓ**  
**TÉZISEI**

**NAGY ENIKŐ**

**A TÁJÉKOZTATÓ SZOLGÁLTATÁSOK FEJLŐDÉSE  
A MAGYARORSZÁGI KÖZMŰVELŐDÉSI KÖNYVTÁRAKBAN**

## BEVEZETŐ

Az egyén nem önálló, a külvilág történéseitől függetlenül létező zárt univerzum. Ezért mondhatjuk, hogy az ember és az emberiség túlélésének záloga már a korai időkől a rendelkezésére álló (korábbi vagy saját kora által megszerzett) információk összegyűjtése, rögzítése és szükség esetén visszakeresése volt. Bár az eltelt évezredek alatt az információ

- hordozója változott (a barlangok falától az agyagtáblán, papiruszon, pergamenen és papíron át napjaink elektronikus adathordozójáig),
- mennyisége saját természetéből adódóan folyamatosan és exponenciálisan nőtt,

az emberi fejlődés legfőbb mozgatójaként mindig szükség volt rá és szükség volt azokra az emberekre, intézményekre is, akik megőrizték és képesek voltak az adott személy pillanatnyi igény- és tudásszintje alapján szolgáltatni.

Ezt a szolgáltató tevékenységet évezredek óta a könyvtárak látják el. Fejlődésük eredményeként ma már mindenki számára természetes, hogy a mindennapokban, a tanulmányokkal, a munkával vagy akár a szórakozással kapcsolatban felmerült kérdéseikre szakképzett könyvtárosok gyors, pontos és megbízható választ nyújtanak. Azonban nem mindig volt ez így. A ma könyvtárügye, a közkönyvtárak jelenlegi szolgáltatásai éppen ezért csak múltjukkal, kialakulásuk és fejlődésük egyes lépéseivel együtt alkotnak teljes képet.

Annak érdekében, hogy élénk tárljon ennek a fejlődésnek a menete, látnunk kell, hogy a magyar közkönyvtárak az elmúlt másfélszáz évben

- milyen fejlődési utat jártak be az olvasókörök, népkönyvtárak néhány száz kötetből álló állományától a virtuális világ több milliós dokumentumgyűjteményéig;
- milyen külső tényezők (jogi környezet, olvasói igények, technikai fejlődés stb.) befolyásolták, segítették, generálták e változásokat;
- és nem utolsósorban kik (voltak) azok a meghatározó könyvtáros-személyiségek, akik munkásságuk révén tevőlegesen is hozzájárultak e változások megvalósulásához.

Disszertációm középpontjában a tájékoztató szolgáltatások állnak. Ennek oka, hogy a közkönyvtárak számos szolgáltatása közül a különböző szintű referenzszolgáltatások révén kerülnek legközvetlenebb kapcsolatba az olvasók és könyvtárosok. Ezek azok a szolgáltatások, melyeken keresztül első ízben alkotnak ítéletet a használók az adott könyvtárról és az ott dolgozók emberi és szakmai kvalitásairól, valamint áttételesen a könyvtári rendszer egészéről.

Voltaképp mondhatjuk azt is, hogy amikor az olvasó belép a könyvtár kapuján, ugyan a tájékoztató szolgálattal találkozik, azonban rajta keresztül a könyvtár más területeivel (pl. gyarapítás, feldolgozás) is közvetlen kapcsolatba kerül. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy az olvasó előtt a tájékoztató könyvtáros vállal felelősséget kollégái munkájáért, a könyvtári hálózat szolgáltatásaiért (és ezek megbízhatóságáért).

Az első benyomás kiemelkedő jelentőségű ebben az esetben is: egy olvasó számára éppúgy meghatározó és maradandó az első könyvtári élménye, mint egy könyvtáros találkozása első olvasójával.

Emiatt – kissé elfogult megfogalmazással – mondhatjuk akár azt is, hogy valójában minden könyvtári munka végső értelmét és célját a tájékoztató szolgáltatásokon keresztül éri el. Az egyes könyvtári munkafolyamatok ugyanis csak akkor tekinthetők igazán hatékonyak, ha az olvasó – könyvtárosi segítséggel vagy anélkül – megtalálja a keresett dokumentumot, információt; be tudja tölteni azt az információs űrt, ami miatt megkereste a könyvtárat. Az olvasó ugyanis a könyvtárban rendszerint olyan személyként van jelen, aki tájékozódik vagy tájékoztatást kér.

Éppen ezért érdekes, hogy bár a hazai közkönyvtárakat történeti aspektusból többen vizsgálták, számos intézménytörténet is napvilágot látott az utóbbi években, ezek a munkák a referenz-szolgáltatások változásaira csak érintőlegesen tértek ki.

## **A KUTATÁS CÉLJA**

Dolgozat célja bemutatni a magyarországi közkönyvtárak tájékoztató szolgáltatásainak kialakulását, fejlődését.

A dolgozatból érzékelhetővé válik, hogy a történelem – bizonyos szempontból – valóban ismétli önmagát. A kezdetek az olvasóköörök önszerveződő világában gyökereznek, a jelen és a jövő pedig a virtuális önszerveződő közösségek közé visz bennünket.

A közkönyvtáraknak fontos feladata és további létük záloga, hogy e virtuális világban is – ahol a közösségi tudás fogalma új értelmet nyert és ezzel együtt fel is értékelődött – az információk előállítója (pl. adatbázisok létrehozásával), szolgáltatója (hagyományos és online csatornákon egyaránt), és egyúttal azok hitelességének biztosítója maradjon.

Napjainkban dől el a kérdés: képes-e úgy definiálni magát a ma könyvtár(os)a, hogy a jelenkor embere számára éppúgy az elemi szükséglet, a mindennapok része legyen, mint az elmúlt évszázadok során? Képes-e az új módszereket, technikákat időben megtanulni és alkalmazni? Képes-e úgy változni, hogy közben alapvető értékeit – a hitelességet, megbízhatóságot és pontosságot – megtartja? Képes-e megtartani azokat a szakembereket, akik nélkül ezt a feladatot képtelen lenne ellátni?

## **TÉZISEK**

### **1. TÉZIS**

**Megfelelő háttér nélkül nincs kielégítő szolgáltatás. Disszertációmban ezért elsőként a tájékoztató munka „háttérét” vizsgáltam – azaz a közkönyvtári intézményrendszer kialakulását, főbb jellemzőit a referenz-szolgáltatások tükrében.**

Napjaink közkönyvtárainak gyökerei a XIX. század második felének olvasóköri könyvtáraihoz, városi és népkönyvtáraihoz kapcsolódnak. A kezdeti önszerveződő csoportosulások könyvtárait fokozatosan váltotta fel a központi, állami fenntartású közkönyvtári hálózat.

A finanszírozási háttér megteremtése, a létrehozott könyvtárak hálózatba szervezése teremtette meg az alapot az egyre differenciáltabb szolgáltatások közvetítése felé. Ezzel párhuzamosan a szolgáltatások igénybevétele is egyre nyitottabbá vált – különösen kiemelkedő e tekintetben a szabadpolcos rendszer bevezetése az 1960-es években.

A változás jele volt a könyvtár szemléletváltozása is: a tanító, nevelő könyvtár helyét. században különösen felértékelődött az információ és a tudás szerepefokozatosan a szolgáltató, kiszolgáló könyvtár képe vette át, mely jól kapcsolódott a könyvtári rendszer egészéhez. A használó felé ugyanis nem csupán egyetlen könyvtár

szolgáltatásait kínálta, hanem az országos könyvtári hálózatban rejlő összes információt és lehetőséget.

Mivel a XX. így a könyvtárak bizonyos tekintetben helyzeti előnybe kerültek. Évszázadok óta „dolgoztak” az információval, így az információrobbanás időszakára kialakult módszertannal tudták kezelni (gyűjteni, feldolgozni és visszakeresni) azokat.

A XX-XXI. században bekövetkező technikai fejlődések is szorosan, több ágon kapcsolódtak az információhoz, hiszen

- a számítógépek és a hozzájuk kapcsolódó kiegészítő eszközök (pl. CD, DVD) révén korábban soha nem látott mértékű adat tárolása vált lehetségessé – a problémát azonban pont a fejlődés felgyorsulása jelentette, hiszen amíg a könyv, mint információhordozó több száz éven keresztül képes volt a benne tárolt információ hozzáférhetővé tételére, addig az elektronikus adatrögzítés gyors változása miatt az alig 1-2 évtizeddel korábban rögzített adatok visszakeresése is szinte megoldhatatlanná vált;
- az internet révén pedig a korábbi viszonylag zárt gyűjtemények helyett a mindenki által hozzáférhető, bővíthető virtuális gyűjtemények jelentek meg. Így egyrészt kitarult a világ, másrészt viszont sokak számára beszűkült, hiszen amíg a könyvtárak ellenőrzött információkat szolgáltatattak, addig a szabadon épülő online felületek ezt a garanciát már nem biztosíthatták. Az információhoz ugyan hozzá lehet férni (a probléma inkább az lett, hogy túl sokhoz lehet hozzáférni), de csak kevesek képesek hatékony szelektálásukra.

A XX. század végére végbement könyvtári szemléletváltozás miatt az információhoz való hozzáférés egyenjogúságának biztosítása is alapkövetelmény lett. A közkönyvtári rendszer lényegében a technikai fejlődést is ennek érdekében hasznosította:

- internethozzáférést tett lehetővé ingyenesen vagy minimális térítési díj ellenében;
- képzéseket szervezett az internet és a számítógépek hatékonyabb használata érdekében – korra, társadalmi helyzetre való tekintet nélkül;
- online szolgáltatásokat közvetített (pl. EBSCO);
- saját online szolgáltatásokat hozott létre (pl. Magyar Elektronikus Könyvtár), mellyel egyszerre biztosította az információ megmaradását, kereshetőségét és megbízhatóságát.

Összességében elmondható, hogy a magyarországi közkönyvtárak szerencsére időben felismerték az internetben és a számítástechnikában rejlő lehetőségeket, így a XXI. század elejére megújított szolgáltatásokkal várták (sok esetben már virtuális) használóikat. A pusztá felismerés azonban önmagában kevés lett volna a változás alapjául szolgáló pénzügyi háttér nélkül, melyben a rendszerváltozást követően egyre meghatározóbbá váltak a pályázati úton elnyerhető források.

## 2. TÉZIS

**A tájékoztatás fogalmának magyarországi változásai jelzésértékűek: a definíciók megszületése és változása éppúgy tükrözi a gyakorlatban már megtörtént változást, mint a közeljövő várható trendjeit.**

Bár a hazai közkönyvtárak kialakulásához szorosan köthető a tájékoztató szolgáltatások különböző szintjeinek megjelenése is, amíg nem létezett rendszeresen bővített és frissített állomány, megfelelő ismeretekkel rendelkező képzett szakember, addig éppúgy nem volt az ország valamennyi könyvtárában igénybe vehető referenz-szolgálat mint ezekhez kapcsolódó, magát a tevékenységet leíró elméleti munka (ez utóbbi alól a XX. elején csak a Fővárosi Könyvtár tekinthető kivételnek).

Amikor azonban a II. világháborút követően megteremtődött a könyvtárak létesítésének és folyamatos fejlesztésének alapja, a magyar könyvtári szakajtóban is megszorodtak a könyvtári tájékoztatással kapcsolatos tanulmányok. Az 1950-es évektől a hazai könyvtárosi szakirodalomban folyamatosan jelen volt a tájékoztatás fogalmának, a tájékoztatáshoz kapcsolódó szolgáltatásoknak a vizsgálata. A minél pontosabb megfogalmazások iránti vágy következménye a referenz szolgáltatások egyre kisebb alkotóelemekre bontása lett. Vizsgálták a referenz-kérdést éppúgy, mint a könyvtári tájékoztatás egymásra épülő és a könyvtárostól egyre komolyabb ismereteket megkövetelő részeit.

Lényegében az 1970-es évek végére létrejöttek a tájékoztatás ma is elfogadott definíciói és felosztási módjai, majd az 1980-as évek elsősorban két, a gyakorlati munkában hangsúlyosabbá váló, egymással és a számítástechnikai fejlődéssel is összefüggő terület: a faktografikus tájékoztatás és közhasznú információszolgáltatás vizsgálatával teltek.

Ez a folyamat természetesen a rendszerváltozás utáni időszakban is folytatódott, kiegészülve a referenz szolgáltatások két újabb körével: az üzleti információk szolgáltatásával és az online referensszel.

A tendenciák azt mutatják, hogy főként ez utóbbiban várhatók a közeljövőben jelentős változások. Ennek egyik első eleme lehet a külföldön már elterjedően lévő 24 órás referenz-szolgálat megvalósítása, mely még nyitottabbá teheti a könyvtárat, hiszen megszünteti a használat nyitvatartás okozta időbeli behatárolását.

### 3. TÉZIS

**A jogszabályok, irányelvek, ajánlások minden korszakban jól tükrözik a referenz szolgáltatások helyzetét. A már megtörtént változások rögzítése mellett fontos szerepük lehet a közeljövő változásainak előkészítésében is.**

A könyvtárak és a bennük működő tájékoztató szolgálatok folyamatos kapcsolatban állnak a jogalkotókkal. Ez a kapcsolat a kölcsönhatás jegyében zajlik: a jogszabályok, irányelvek tükrözik, ugyanakkor meg is határozzák az egyes könyvtárak fejlődési útját.

Míg a kezdeti időszakban – ideértve lényegében a II. világháborút megelőző szabályozásokat – az elsődleges cél a hatékony működés alapfeltételeinek (intézmény – állomány – személyzet) megteremtése volt, addig az 1945 utáni időszak jogszabályai, irányelvei, stratégiái már a szolgáltatások (ezek között pedig hangsúlyozottan az információközvetítő szolgáltatások) fejlesztésével is foglalkozhattak.

Az irányt lényegében már az 1947-es törvénytervezet is kijelölte, hiszen az információs esélyegyenlőség biztosításának szükségessége már ekkor megfogalmazásra került. A könyvtárügy második öt éves tervének irányelveiben pedig már nevesítve szerepelt – először a magyar szabályozások közül – a könyvtárak tájékoztató szolgálata.

1968. a könyvtári szabályozás tekintetében is kiemelkedő év volt, hiszen a békéscsabai Országos Könyvtárügyi és Dokumentációs Tanács lényegében az angolszász public library – s ezáltal a könyvtár szolgáltató, tájékoztató szerepe – mellett kötelezte el magát. Az elkövetkező évek szabályozásai már csupán a

könyvtári rendszerben végbemenő változásokat (pl. gyermekkönyvtári ellátás) ratifikálták és illesztették a rendszerbe.

Az 1976. évi 15. sz. törvényerejű rendelet, mely lényegében 20 évre meghatározta a magyarországi könyvtárak életét, 1956-os elődjénél részletesebben tárgyalta a könyvtári szolgáltatások körét. Különböző szintű tájékoztató szolgáltatások működtetését írta elő a könyvtári rendszerről szóló információnyújtástól a szakirodalmi tájékoztatásig.

Ezt követően a rendszerváltozásig csak alacsonyabb szintű szabályozások láttak napvilágot. Elmondható, hogy az 1980-as évekre a könyvtári területen a túlszabályozottság vált jellemzővé, melyen a deregulációs program is csak részben enyhített.

A sok esetben tartalmában is túlhaladottá, elavulttá vált jogszabályi környezetben a könyvtáros szakma nagy várakozással tekintett az 1997. évi CXL. törvény elé. A minden korábbinál magasabb szintű jogszabály általános állampolgári jogként határozta meg az információhoz való szabad hozzáférést, mely a könyvtári rendszeren keresztül valósul meg. Előírta a megfelelő helyiség, nyitva tartási idő, valamint a megfelelő végzettségű szakember alkalmazásának szükségességét. A törvény azonban csak a kereteket határozta meg, melyet elsősorban a könyvtári stratégiák segítségével töltöttek meg tartalommal.

Míg az első könyvtári stratégia (1998-2000) az informatikai fejlesztést célozta meg; a legutóbbi (Portál Program, 2008-2013) a virtuális és közösségi szolgáltatásokat, valamint a felnőttképzést állította a középpontba.

Sikerként könyvelhető el, hogy a XX. század végére az egyes részterületekhez kapcsolódó szabályozások már nem csupán az előírásokat rögzítették, hanem a megvalósításhoz szükséges pénzügyi forrásokat is próbálták biztosítani:

- állománygyarapítást és eszközfejlesztést (pl. érdekeltségnövelő és felzárkóztató pályázat, Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer révén);
- szakemberek szakmai továbbképzését és az információk naprakész ismeretéhez kapcsolódóan dokumentumvásárlást;
- a minőségi szolgáltatások kialakítását (pl. szakfelügyeleti rendszer, Minősített Könyvtár cím révén);



- felnőttoktatást, közösségépítést, virtuális szolgáltatások kiépítését akár közkönyvtári szinten (TIOP-TÁMOP uniós pályázati lehetőségekkel).

#### 4. TÉZIS

**A tájékoztató szolgáltatások a magyarországi közkönyvtárakban egy hosszú fejlődési folyamat eredményeként jelenhettek meg. E fejlődés részeként az egyszerűbb technikai referenz szolgáltatásoktól a XXI. század elejére képessé váltak a legkülönbözőbb témákban differenciált, személyre szabott mélységű és nyelvű, az olvasó által igényelt adathordozón megjelenő információ gyors, megbízható szolgáltatására.**

**Hipotézisem szerint a fent említett tényezők miatt 2010-re a közkönyvtárak honlapjain általánossá vált a virtuális szolgáltatások integrálása a tájékoztató munkába; a városi és megyei könyvtárak honlapjai számos azonnali ill. késleltetett válaszadást biztosító szolgáltatást kínálnak a használok számára. Ugyanakkor feltételeztem, hogy a kisebb könyvtárak honlapjain kevésbé jelenik meg az online tájékoztatás lehetősége; míg a nagyobb népességet kiszolgáló, térségi feladatokat is ellátó megyei könyvtárak oldalain jellemzőbbek és változatosabb formájúak a valós idejű online tájékoztatási szolgáltatások.**

Az 1945 előtti korszak különböző könyvtáraiban elsősorban a technikai referenz szolgáltatások (legjellemzőbben könyvajánlás) voltak elérhetőek, legnagyobb jelentőségük az aktív könyvtárhasználói réteg megteremtésében volt. Ebben az időszakban valódi tájékoztató szolgálat csak a Szabó Ervin vezetése alatt álló Fővárosi Könyvtárban működött. Az „első magyar public library” gyűjtőkörében a társadalomtudományi anyag kapott nagyobb hangsúlyt, a megfelelő szintű tájékoztató munka érdekében a könyvtári személyzet számára is szakvizsgát írt elő. A szakemberek a szóbeli tájékoztatás mellett bibliográfiák, katalógusok összeállításával is foglalkoztak. Sajnos azonban a két világháború közötti időszakban a Fővárosi Könyvtár fejlődése is megtorpant.

Az 1945 utáni időszakban az első feladat a megfelelő intézményi háttér és állomány kialakítása lett (még az 1950-es években is csak kevés helyen volt önálló olvasóterem, a megfelelő kézikönyvtári állomány pedig még ritkább volt).

A változás egyik kézzelfogható jele az 1960-as évek első felében a megyei könyvtárak szaktájékoztató részlegeinek létrehozása volt. Az 1970-es évek elején pedig már a kisebb (járási) könyvtárak is képesek voltak az általános tájékoztatás mellett a zenei, helyismereti vagy gyermekeknek szóló referenz-szolgáltatás nyújtására.

Az 1980-as években a fejlődésben törést okozott a gazdasági helyzet romlása. A könyvtárak erre válaszul bizonyos szolgáltatásaikat térítésessé tették – ez azonban érezhetően csökkentette a szolgáltatás igénybevételét. A kiűtkeresés részeként

1. közhasznú információ-szolgáltatásba fogtak;
2. a számítógépeket és a számítástechnikát elkezdték integrálni a könyvtári munkafolyamatokba; ill.
3. a nagyobb könyvtárakban szakreferenci szolgáltatást hoztak létre.

Mindezek eredményeként az 1990-es évek elejére kialakult a továbblépés három jellemző iránya:

1. a helyi közösség igényeihez alakított szolgáltatások (ideértve a közhasznú, vagy vállalkozói információk szolgáltatását);
2. a számítástechnika térnyerése a könyvtárakban a gyors, pontos információszolgáltatás érdekében (helyi és országos adatbázisok létrehozása, ill. az internet felhasználása a könyvtári referenz munkában);
3. együttműködés az intézmények között a források hatékony felhasználásáért (központi országos szolgáltatások fejlesztése mint például a LibInfo).

Napjainkra a felhasználói szokások változása miatt főleg a virtuális referenz szolgáltatások kerültek a könyvtárosok érdeklődésének középpontjába. Ezeknek számos típusa jelent meg – közös jellemzőjük azonban az új technikai lehetőségek bevonása a könyvtári tájékoztató tevékenységbe.

A városi és megyei könyvtárak honlapjaihoz kapcsolódó hipotézisemet a 2010. nyarán elvégzett vizsgálat csak részben támasztotta alá. A vizsgálatot a <http://konyvtar.lap.hu> oldalról elérhető magyarországi megyei (19) és városi könyvtárak (összesen 111 – ideértve a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárat is) honlapjainak elemzése alapján folytattam le. A könyvtári honlapokon az alábbi lehetőségek felkínálását vizsgáltam:

- milyen e-mail-es elérhetőségeket ad meg;

- úrlapon keresztül kínál-e kapcsolatfelvételt;
- van-e chat; vagy
- Skype kapcsolatra lehetőség;
- tartalmaz-e linket a LibInfo szolgáltatáshoz;
- a fentiek közül melyik érhető el a nyitólapról.

A vizsgálat eredményeként kiderült, hogy a megyei könyvtárak oldalain meglehetősen szerény a virtuális tájékoztatáshoz kapcsolható szolgáltatások köre: chat-szolgáltatást egyik sem kínált; Skype-on keresztüli kapcsolatfelvétel 11%-nál volt és csupán öt megyei könyvtár tüntetett fel külön elérhetőséget az Olvasószolgálathoz/Olvasóteremhez vagy a Tájékoztató szolgálathoz. A nyitó oldalakon legjellemzőbben a könyvtár központi e-mail címét jelenítették meg (több mint 47%); ezt követte a LibInfo szolgáltatás elérése (21%).

A városi könyvtárak a valós idejű kommunikációs eszközöket szélesebb körben kínálták (chat: 9%-uknál; Skype-kapcsolat: közel 11%-ában fordult elő). A vizsgált városi könyvtárak csupán 11%-a tüntetett fel külön elérhetőséget a Tájékoztató szolgálat felé (ennek hátterében az is meghúzódik, hogy önálló tájékoztató csoport nem feltétlen kerül kialakításra). Legnagyobb arányban itt is a könyvtár központi e-mail címe (46%) szerepelt a nyitóoldalakon, de a valós idejű kommunikációt lehetővé tevő eszközöket (chat, Skype) a könyvtárak közel 58%-a szintén a címlapon jelenítette meg.

Az internethasználat térnyerésével nőtt a lakossági igény a virtuális szolgáltatások iránt, amit az információszolgáltatók nem hagyhatnak figyelmen kívül. Mindemellett feltételeztem, hogy a megyei könyvtárak színesebb szolgáltatási kínálatot nyújtanak, mivel ott

- a számítástechnikai feltételek megfelelőbbek;
- több nyomtatott és elektronikus forrás áll a rendelkezésre a kérdések megválaszolásához;
- több, informatikailag képzett munkaerő áll rendelkezésre;
- több, szakmailag magas szinten álló könyvtáros vonható be a tényleges tájékoztató munkába.

A magyar városi és megyei könyvtárak honlapjainak vizsgálata azonban ezt a feltételezést csak részben igazolta: közkönyvtáraink az online tájékoztatásban egyelőre meglehetősen szerény lehetőséget kínálnak a felhasználók számára.

A digitális referenzs iránti igény mindenesetre folyamatosan nő, így a közkönyvtárainknak is változtatniuk kell a jelenlegi helyzeten. E tekintetben a folyamatban levő TÁMOP-pályázatok jelentős változásokat hozhatnak, hiszen a támogatás egyik eleme a virtuális könyvtárhasználat elősegítése.

## **5. TÉZIS**

**A felhasználók visszajelzése fontos része minden változásnak, fejlődésnek. Éppúgy jelzésértékű, ha a szervezet nem vizsgálja használói igényeit, mint ha végez vizsgálatokat és összegzi ezek tanulságait. Magyarországon a közkönyvtárak tájékoztató szolgáltatásait viszonylag későn, csak az 1960-as években kezdték az olvasók szemszögéből áttekinteni; a későbbi időszakokban viszont egyre differenciáltabb kutatások folytak – párhuzamosan annak a felismerésnek a térnyerésével, mely az olvasók szolgálataként definiálta a könyvtári tájékoztató munkát.**

**Hipotézisem szerint a Nemzeti Kulturális Alap (NKA) Könyvtári Kuratóriuma által olvasói igény- és elégedettségvizsgálatokra kiírt pályázat nyertes résztvevői a lefolytatott vizsgálat eredményét legalább 50%-ban hozzáférhetővé tették honlapjukon, ill. feltételeztem, hogy a vizsgálatok a felmérés eredményén túl tartalmazzák az azokból levont következtetéseket, valamint a szükséges változtatásokat, a tervezett határidőket és a kontroll-vizsgálat időpontját.**

Magyarországon lényegében az 1960-as évekig nem vizsgálták az olvasói szokásokat, igényeket, elégedettséget – egyfajta „atyáskodó” mentalitás jegyében inkább központilag jelölték ki a fejlesztési utakat és célokat. Az 1960-as években meginduló kutatások a referenzs szolgáltatásokkal kapcsolatban meglehetősen szomorú helyzetet rögzítettek. Még a könyvtárosok egy része is úgy foglalt állást, hogy a tájékoztató szolgálatra, ill. az ehhez kapcsolódó kézikönyvtári állományra sem szükség, sem igény nincs.

Az 1960-as évek második felében történt meg az első jelentősebb elmozdulás. Ekkor már egyre gyakrabban vetődött fel az olvasói szokások vizsgálatának szükségessége, 1968-ban pedig a könyvtártudományi pályázatra beérkezett tanulmányok egy része a nagyobb (elsősorban megyei) közkönyvtárak tájékoztató szolgálatait mutatta be.

A pályázók közül Halász Béla és Katsányi Sándor 1970-ben már országos vizsgálatot is végzett a felhasználók információs igényeivel kapcsolatban, ill. ezek alapján olyan célokat is megfogalmaztak, mint pl. erősíteni kell a tájékoztató munka szerepét, növelni az itt dolgozók arányát. Halász Béla ezt követően a közkönyvtárakba érkező referensz kérdéseket is vizsgálta, s a vizsgálatból kiderült, hogy az olvasók az esetek nagy részében (83%) nem tudták pontosan megfogalmazni a problémájukat. Ha ezt összekapcsoljuk azzal, hogy a feltett kérdések 44%-át mégis maximum 5 perc alatt válaszolták meg a könyvtárosok, akkor sajnos gyanítható, hogy a felhasználók egy jelentős része vagy nem kapott érdemi választ kérdésére, vagy nem arra kapott választ, amit ténylegesen kérdezni szeretett volna. Ezeket a tapasztalatokat csak megerősíteni tudták az „ál-olvasók” bevonásával végzett vizsgálatok is.

Az 1980-as évekre – ahogy az Gereben Ferenc vizsgálatából is kiderült – a könyvtárhasználók jelentős része még mindig elsősorban a kölcsönzéssel kapcsolta össze a könyvtárat. Még az aktív könyvtárhasználók közül is csak kevesen (minden 6.) ismerték a könyvtárak tájékoztató szolgálatát – noha ebben az időszakban a könyvtárak már elsősorban és hangsúlyozottan információközvetítőként definiálták saját tevékenységüket.

A rendszerváltozást követő időszakra az olvasók bevonásával végzett különböző igény-, szokás- és elégedettségvizsgálatok szerepe felértékelődött. Ennek hátterében egyaránt állt az a tény, hogy a könyvtárak beszűkült anyagi lehetőségeit a leghatékonyabban kívánták felhasználni; mint ahogy az is, hogy a pozitív visszajelzések a fenntartó felé a könyvtár létének szükségességét is indokolták.

Mindezek miatt számos helyi vizsgálat (olykor egy-egy speciális szolgáltatással összefüggésben) folyt ebben az időszakban, azonban ezek közül csak keveset publikáltak. Az országos vizsgálatok közül kiemelkedett az OSZK-KMK 1993/94-ben végzett kutatása, mely azzal a meglepő eredménnyel zárult, hogy míg az olvasók

(saját véleményük szerint) az 1980-as évekhez képest kevesebb alkalommal vették igénybe a könyvtárak tájékoztató szolgáltatását, addig a könyvtárosok szerint jelentősen nőtt a referenz-kérdések száma.

A hagyományos könyvtári tájékoztatás mellett az 1990-es évek végére megjelentek az online tájékoztató eszközök is – részben a könyvtárak honlapjain, részben pedig a Mit-Hol (később: LibInfo) szolgáltatás elindításával. A tapasztalatok azt mutatták, hogy az online szolgáltatásokat az olvasók örömmel használták – akár a határokon túlról is, ill. egyre nagyobb számban nem az információk forrását, hanem magát a digitalizált információt kérték.

Az NKA Könyvtári Szakmai Kuratóriuma is felismerte az olvasói igényvizsgálatok jelentőségét, ezért több alkalommal – legutóbb 2008-ban – biztosított pályázati támogatást felsőoktatási, szak- és közkönyvtárak részére a vizsgálatok lebonyolítására.

A 2008/2009 folyamán lezajlott vizsgálatok hozzáférhető anyagai alapján megállapítottam, hogy a felhasználók elsősorban tanulással összefüggésben keresték fel a könyvtárakat, ill. a közkönyvtárakban jelentős mértékű volt a szórakozás, mint cél megjelölése is. A könyvtárlátogatás legfőképpen a kölcsönzéshez kapcsolódott, de a tájékoztató szolgálatok igénybevétele már nehezebben állapítható meg: egyrészt a referenz szolgálat részterületeinek külön-külön történő (de korántsem teljeskörű) felsorolása, másrészt a pontatlan és könyvtáranként eltérő megfogalmazás miatt. Általánosan, könyvtártípustól függetlenül jellemző, hogy az online tájékoztatói lehetőségeket a kérdőívekben nem vagy alig vizsgálták – az online szolgáltatások kapcsán általában a honlap és a katalógus használatára korlátozták a kérdéseket. Szintén általánosan jellemző, hogy az olvasók a jelzett hiányosságok ellenére a könyvtár személyzetével mind emberi, mind szakmai szempontból elégedettek voltak. A kérdéseikre kapott információkat megbízhatónak, pontosnak, megfelelőnek ítélték.

A használói elégedettségvizsgálatok jövőjével kapcsolatban fontos, hogy 2010-re megszületett a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK) is, mely a Minősített Könyvtár címre pályázóknak előírt dokumentumok körét is meghatározza. Ezek között új elemként, a KKÉK a használói elégedettségvizsgálatok (ill. panaszok) kezelése mellett, kitér a dolgozói elégedettségvizsgálatok szükségességére – hiszen

csak a szervezet céljaival azonosulni tudó dolgozótól lehet minőségi munkavégzést elvárni, a minőségi munka (ill. annak hiánya) pedig kihat az olvasó elégedettségére is.

## **6. TÉZIS**

**Minden intézmény legnagyobb értékei a humán erőforrásban, a munkatársakban rejlenek. Különösen igaz ez az olyan intézmények esetében, mint a könyvtárak, ahol folyamatos személyes interakcióban áll a felhasználó és a szolgáltató. A könyvtáraknak annak érdekében, hogy a felhasználói igényeknek a változó társadalmi-technikai-jogi feltételrendszerekben is meg tudjanak felelni, maguknak is folyamatosan változniuk kell. Mivel intézményeink a felhasználóval legközvetlenebb kapcsolatba a tájékoztató szolgálat révén kerülnek, a tájékoztató szolgálatban dolgozókkal kapcsolatban érződnek először ezek a változások, ezért megvizsgáltam a referenz könyvtárossal kapcsolatos szakmai és olvasói elvárásokat, ill. ezek változásait.**

A könyvtárak legfőbb feladata, hogy kapcsolatot létesítsenek az információ és azon személy között, akinek erre az információra szüksége van – ez a kapcsolat a tájékoztató könyvtáros révén jön létre. Mivel az olvasó általa ismeri meg a könyvtárat, a vele kialakuló kapcsolaton keresztül alkot véleményt, korántsem elhanyagolható szempont, hogy milyen emberi és szakmai kvalitásokkal rendelkezik.

A könyvtárosokkal kapcsolatos kép jelentős változáson ment keresztül a XIX. századtól kezdve. A korai időszakban – elsősorban Leibnitz, Naudé, Muratori hatására – nálunk is a „tudós-könyvtáros” alakja volt meghatározó. Ez a kép, elsősorban a megőrzést, kutatást hangsúlyozta és csak lassan formálódott a „népnevelő” könyvtárossal át a modern szolgáltató, segítő (és napjainkban már oktató, tanító) könyvtárossá.

Kezdetben az egyszemélyes könyvtárakban lehetőség sem volt arra, hogy az egyes könyvtári feladatköröket különböző személyek töltsék be: a könyvtárosnak minden munkafolyamattal egyformán meg kellett birkóznia. A nagyobb gyűjteményekben lassan megjelentek a tájékoztató könyvtárosok is – bár általánossá inkább csak az 1960-as években váltak.

A korábbi időszak kevés kivétele között elsősorban a Fővárosi Könyvtárat lehet és kell megemlíteni. A megfelelő szintű referenzs munka érdekében itt már 1911-től vizsgarendszert alakítottak ki, Braun Róbert pedig több tanulmányában is megpróbálta összefoglalni azokat legfontosabb ismérveket, melyekkel a jó referenzs-könyvtárosnak rendelkeznie kell.

Az olvasókörökben és népkönyvtárakban sokkal rosszabb helyzet fogadta az olvasókat. Itt könyvtárosi ismeretek nélküli személy (általában a helyi tanító) igyekezett segíteni és nem utolsó sorban „nevelni” a használókat. Szomorú tény, de a könyvtárak kezelőinek hosszú időn keresztül nem is volt lehetősége megfelelő szakképzettséget szerezni. E tekintetben az igazi áttörést csak a Magyar Könyvtárosok és Levéltárosok Egyesületének megalakulása (1935) és az ezután szervezett tanfolyamok hozták.

A II. világháborút követően, a tájékoztató szolgálat térnyerésével, folyamatosan vizsgálták és bővítették a „jó tájékoztató könyvtárossal” szemben támasztott olvasói és szakmai követelményeket. Az általános személyiségvonások (pl. empátia) és szakmai ismeretek mellett már az 1960-as években megfogalmazódott a gyakorlat szerepének fontossága is.

Az 1970-es évekre az általános és szaktájékoztatók körének gyakorlatban bekövetkező kialakulásával új elemekkel is bővült a korábban kialakított kép. Az olvasói vizsgálatok eredményeként hamar kiderült az is, hogy a felhasználók elsősorban tanulási céllal keresik meg a könyvtárat, így az adott szakterület szakembereinek bevonása helyett fokozatosan az adott szakterületet (annak fogalomrendszerét, problematikáját) ismerő könyvtáros alakja vált meghatározóvá.

Az 1980-as évek elsősorban árnyaltabbá próbálták tenni a könyvtárosokról a társadalomban ill. saját magukban kialakult képet. Ezzel összefüggésben a kutatások két területe kapott nagy hangsúlyt. Egyrészt az, amelyik a könyvtárosok személyiségvonásait; másrészt pedig az, mely a könyvtárosok szakmai végzettségét állította a középpontba.

Mindezek eredményeként az 1980-as évek végére a könyvtári szakemberek egy meglehetősen komplex képet alakítottak ki, mely egyaránt tartalmazta a megkövetelt (szakterületi, általános műveltségbeli vagy akár pszichológiai) ismereteket, emberi tulajdonságokat (pl. empátia, türelem) és képességeket (pl. logikus gondolkodás).



Mivel ez már egy meglehetősen részletes, összetett könyvtároskép volt, így a rendszerváltozást követően egyrészt a technikai fejlődéssel összefüggésben – a számítástechnika térnyerése egyaránt megkövetelte az informatikai ismereteket és a nyelvtudást – találunk változást; másrészt felerősödött a törekvés arra vonatkozóan is, hogy ezeket a követelményeket egy egységes rendszerbe foglalják. Ez utóbbi eredményeként született meg 2005-ben a Könyvtáros etikai kódex, majd egy évvel később már magyarul is hozzáférhetővé vált a könyvtárosok kompetenciavizsgálatának alapjául szolgáló CERTIDoc.

## **7. TÉZIS**

**2010. nyarán a Szentés Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.-ben végzett kérdőíves vizsgálattal egyrészt azt kívántam vizsgálni, hogy olvasóinkban mennyire rögzültek a könyvtár tájékoztató szolgáltatásai; milyen formában és gyakorisággal veszik igénybe; mi a véleményük a szolgáltatás gyorsaságával, pontosságával ill. a könyvtárossal mint szolgáltatóval kapcsolatban.**

**Hipotézisem szerint (melyet a vizsgálat is alátámasztott) az olvasók nem tudják pontosan definiálni a „tájékoztató” kifejezést, ill. azt, hogy mikor veszik igénybe a könyvtár referenz-szolgáltatását. Feltételeztem, hogy elsősorban az iskolai feladatokhoz ill. munkához szükséges adatok beszerzését értik alatta. Ugyanakkor az országos felmérések tükrében feltételezhető volt az is, hogy olvasóink ennek ellenére elégedettségüket fejezik ki a szolgáltatással, ill. az azt közvetítő könyvtárossal kapcsolatban.**

A vizsgálat alapján megállapítható, hogy

- a korábbi vizsgálathoz képest jelentősen emelkedett a technikai referenz szolgáltat igénybe vétele;
- a könyvtárosok és az olvasók a „tájékoztató szolgálat” kifejezés alatt valóban mást értenek: olvasóink feltételezhetően egy külön helyen és nehezebbnek (tudományosnak) ítélt kérdések megválaszolását kapcsolják hozzá;
- olvasóink többsége a könyvtár személyes használatát preferálja, vagy azért mert nem tud a távhasználati lehetőségekről; vagy mert nem akarja használni ezeket;

- a válaszadók alapvetően elégedettek a könyvtárban kapott információk pontosságával, az információszolgáltatás gyorsaságával, és a könyvtári személyzet hozzáállásával;
- olvasóink számára továbbra is a hagyományos könyvtáros-kép a meghatározó (a könyvtáros kedves, segítőkész, olvasott személy).

Mindezek alapján könyvtárunk jövőbeli feladatai közé tartozik:

- a könyvtár, mint információszolgáltató hely népszerűsítése annak érdekében, hogy a könyvtári tagokon kívül is mind nagyobb számban vegyék igénybe tájékoztató szolgáltatásainkat;
- megismertetni használóinkat a könyvtár tájékoztató szolgáltatásainak széles skálájával;
- népszerűsíteni a távhasználatot és bővíteni az ehhez kapcsolódó lehetőségeket összekapcsolva azzal, hogy a könyvtár által szolgáltatott információ megbízható, pontos;
- a hagyományos könyvtáros-kép módosítása az információszolgáltató szakember és oktató szerepkör irányába.

## LEZÁRÁS

A jövő közkönyvtárának, tájékoztató könyvtárosának számos kihívásra kell olyan választ találnia, mely biztosítja a könyvtárak továbbélését a digitális korban. E kihívások, változások egy része napjainkban már jól érzékelhető.

**Olvasóink** egyre sietősebben veszik igénybe a könyvtár szolgáltatásait – intézményeinknek fel kell készülniük a gyorstájékoztatás megújítására. Emellett a társadalomban tapasztalható (részben a számítástechnikai eszközök használatához kötődő, részben generációs) szakadék is begyűrűzött a könyvtárakba, melynek feloldásában segítséget kell nyújtani.

A **könyvtárosok** szakmai felkészültsége kapcsán a jövő egyik legfontosabb kérdése: valóban megvalósul közkönyvtárainkban az információhoz jutás esélyegyenlősége – minden településen azonos feltételekkel fogadja az olvasókat? Ahhoz, hogy így legyen könyvtárosainknak rendelkeznie kell megfelelő szintű, folyamatosan karbantartott számítástechnikai és idegennyelvi ismeretekkel. A jövőben az élethosszig tartó tanulás részeként a közkönyvtáraknak az eddigieknél erőteljesebben fel kell vállalniuk az oktatói tevékenységet is. A könyvtár

közösségszervező szerepe is változik, a könyvtár épületén túl kiterjed a virtuális térre is, s ez a korábbiaktól eltérő speciális ismereteket is igényel. Egyre hangsúlyosabbá válik a könyvtárosok szociális szerepe is – összefüggésben a funkcionális analfabétizmus növekedésével; a technikai változások felgyorsulásával éppúgy, mint pl. a roma könyvtárlátogatók megjelenésével. A könyvtáros szociális funkciójának várhatóan a jövőben is része marad a különböző krízishelyzetek megoldásában nyújtott segítség is.

A **könyvtár** számára létkérdés, hogy megőrizze hiteles-hely szerepét. Emellett a jövőben is várhatóan az információs esélyegyenlőség letéteményesei lesznek a közkönyvtárak, hiszen a közösség bármely tagja számára képesek biztosítani az információkat, valamint az információszerzéshez szükséges technikai és személyi feltételeket. Várhatóan a továbbiakban is minden könyvtárnak egyedül kell választ találnia arra a kérdésre, hogy mely szolgáltatásaiért és milyen mértékű ellentételezést kér, ugyanakkor közös választ kell adnunk a digitalizáció által felvetett kérdésre: mely dokumentumokat és hogyan teszünk hozzáférhetővé az olvasók számára. A jelenleginél jóval hangsúlyozottabbá kell válnia az online (akár 24 órán keresztül elérhető) tájékoztatásnak.

Ha a fent említett kihívásokra a könyvtárak hatékony és gyors válaszlépéseket tudnak tenni (és a gyakorlatban tapasztalható trendek erre engednek következtetni), akkor fennmaradásuk és szolgáltatásaik igénybe vétele, hasznossága még akkor sem kérdőjelezhető meg, ha tényleges pénzügyi szempontok alapján továbbra is nehéz lesz kiszámolni, mennyi „hasznot” termelnek a fenntartó közösség számára. A tájékoztató szolgálatok megújulása új használói rétegeket célozhat meg úgy, hogy a könyvtár megőrzi azt a feladatát, melyet régtől magáénak vallott:

*„beszerezni, őrizni, hozzáférhetővé tenni a tudást és az információt, bármilyen hordozón jelenik meg, és segíteni az embereket, akik hozzá akarnak férni ezekhez”*

*/Crawford-Gorman/<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Idézi: Tóth Gyula: A könyvtár történelmi szerepváltásai. In: Könyvtárosok kézikönyve 3. (Bp.: Osiris, 2001.) p. 37.

**THESES  
OF DOCTORAL (PhD) DISSERTATION**

**ENIKŐ NAGY**

**THE DEVELOPMENT OF REFERENCE SERVICES  
IN HUNGARIAN PUBLIC LIBRARIES**

## INTRODUCTION

The individual is not an autonomous and closed universe existing independently of the events of the outside world. That is the reason why it can be said that the pledge for the survival of man and mankind has been the gathering, the recording and – if necessary – the retrieval of information available already from the earlier times (obtained by previous eras or by one's own era). Although, during the past millennia

- the information's medium has changed (from the walls of caves, through clay board, papyrus, parchment and paper to the electronic data media of nowadays),
- its amount has constantly and exponentially increased due to its own nature,

information has always been necessary as the main driving force of human development, and there has always been a need for people and institutions preserving it and being able to provide it on the basis of the actual need and knowledge level of a given person.

This service-providing activity has been ensured by libraries for several millennia. As a result of their development, today it is natural for everybody that qualified librarians give fast, accurate and reliable responses to their questions arising in everyday life, in connection with studies, work or entertainment. However, this has not always been the case. For this reason, today's library case, the present services provided by public libraries form a whole picture only together with their past, with the different steps of their establishment and development.

In order to have an overview of the way of this development, we have to be aware of the following factors in connection with Hungarian public libraries during the last 150 years

- what was their development path from the reading circles' and popular libraries' stocks containing some hundred volumes to the document collections composed of several million items of the virtual world;
- what external factors (legal context, readers' needs, technical development etc.) influenced, helped and generated these changes;

- and last, but not least, who are (were) the decisive librarian personalities who, through their work, actively contributed to the realisation of these changes.

My dissertation focuses on reference services. It is justified by the fact that among the numerous services of public libraries, readers and librarians get into the closest relationship through the reference services provided at different levels. These are the services through which the users judge for the first time the given library, its librarians' human and professional qualities and on an abstract level the library system as a whole.

Actually, it can also be said that at the moment of entering the library's door, although the reader meets the reference service, through it he or she gets into a direct relationship with other fields of the library (e.g. stock extension, processing) as well. At the same time, it means that vis-à-vis the reader it is the reference librarian who assumes responsibility for the work of his or her colleagues, for the services provided by the library network (and of the reliability of the latter).

The first impression is of primary importance in this case as well: for a reader, his or her first experience in a library is as decisive and lasting as the first meeting of a librarian with his or her first reader.

Therefore, it can also be said – in a somewhat biased way – that each library work actually reaches its ultimate meaning and goal through the reference services. In fact, the individual work phases at a library can only be regarded as really efficient if the reader – with or without the help of a librarian – finds the document or information searched for; if he or she is capable of filling the information gap which motivated his or her visit at the library. Indeed, the reader is present in the library as a person who is searching for or requesting some information.

This is the reason why it is interesting that, although the Hungarian public libraries have been examined by several persons from a historical perspective, a number of institution histories have also been published in recent years, those works have addressed the changes in reference services only marginally.

## THE OBJECTIVE OF THE RESEARCH

The dissertation aims to present the establishment and the development of the reference services of Hungarian public libraries.

The dissertation makes it evident that history – from a certain perspective – really repeats itself. The beginnings are rooted in the self-organising world of reading circles; moreover, present and future take us to virtual self-organising communities.

Public libraries have an important task and the pledge of their survival is their ability to remain the creator (e.g. with the establishment of databases) and the provider of information (both through traditional and online channels), and at the same time the warrant of their credibility in this virtual world as well, where the notion of community knowledge have received a new meaning and in parallel have become more valuable.

It is today that we have to answer the question: is today's library (librarian) is capable of defining itself (himself/herself) in such a way that it (he/she) becomes an elemental need, a part of day-to-day life in the same way as during the past centuries? Is it able to change in such a way that ensures the preservation of its fundamental values: credibility, reliability and accuracy? Is it capable of maintaining the professionals without whom it would be unable to assume this task?

## THESES

### THESIS 1

**Without an appropriate background there is no satisfactory service. Therefore, in my dissertation I started with the examination of the “background” of reference work, i.e. the establishment of the institutional system of public libraries, its main characteristics in the light of reference services.**

The roots of nowadays' public libraries are related to the libraries of reading circles, municipal and popular libraries of the second half of the 19th century. The libraries of the initial self-organising groupings were progressively replaced by the network of public libraries maintained centrally, by the State.

The establishment of the financing background, the networking of the established libraries has created the basis towards the provision of more and more differentiated

services. In parallel, the use of those services has also opened up progressively – in this regard the introduction of the free-shelf system in 1960 is highly important.

The change in the library's approach also indicated that change: the teaching and educating library was progressively replaced by the image of the service-providing and servicing library, which was well linked to the library system as a whole. In fact, it provided not only the services of one single library, but also all the potential information and possibilities contained in the national library network.

Given the fact that in the 20th century the role of information and knowledge became particularly valuable, the libraries obtained a positional advantage from a certain perspective. They had been “working” with information for centuries, they could therefore manage (collect, process and retrieve) this information using the methodology that had been developed before the era of information explosion.

The technical developments taking in the 20th–21st centuries were also closely and multilaterally related to information, as

- thanks to computers and the accessories (e.g. CDs, DVDs), it has become possible to store a data quantity never seen before – however, the problem has been precisely the acceleration of development, since the book as an information medium could make available the information stored in it during several centuries, due to the fast change in electronic data registration the retrieval of data registered barely 1 or 2 decades before also became almost impossible;
- and thanks to the internet, instead of the relatively closed collections virtual collections have appeared, being accessible to everybody and susceptible of being extended. Thus the world have unfolded, on the one hand, and it has become narrower, on the other hand, because while libraries have provided controlled information, the freely constructed online interfaces could not provide this guarantee any longer. Although information is accessible (the fact that too much information is accessible has become a problem), but only a few people are able to select them efficiently.

Due to the change in the approach of the libraries until the end of the 20th century, ensuring the same rights of access to information has also become a basic requirement. The system of public libraries has essentially used the technical development also for this purpose:

- it provided free access to the internet, or against a minimum fee;



- it organised trainings for the more efficient use of the internet and the of computers – independently of age or social status;
- it provided online services (e.g. EBSCO);
- it set up its own online services (e.g. Hungarian Electronic Library), with which it also ensured the keeping, the searchability and the credibility of information.

Overall, it can be said that fortunately, public libraries in Hungary have realised in time the potentialities of the internet and computer science, therefore by the beginning of the 21st century they welcomed their users (in many cases already virtual ones) with renewed services. However, the mere realisation would not have been enough without the financial background serving as a basis for that change; in that respect, the resources obtainable by way of tenders became more and more decisive after the change of the political regime.

## THESIS 2

**The changes of the notion of reference service providing in Hungary are significant: the creation and the change of definitions reflect the changes that have already taken place in practice, as well as the expected trends of the near future.**

Although the development of Hungarian public libraries can be closely connected with the emergence of the different levels of reference services, as long as there has not been any stock extended and made up-to-date regularly, qualified professionals having appropriate knowledge, there has not been such a reference service that could be used in every libraries of the country, as there has not been any theoretical work related to them, describing the activity itself (only the Budapest Metropolitan Library can be considered as an exception to the latter).

However, after the second world war, when the bases for the setting up and the continuous development of libraries, the Hungarian specialised press of libraries published more and more studies related to library reference services. From the 1950s onwards, the Hungarian librarians' specialised literature covered permanently the examination of the notion of reference services. The desire to reach as precise formulations as possible resulted in the breakdown of reference services into smaller and smaller constituent parts. The issue of reference services was examined, as well as those parts of library reference services which were structured one upon the other

and which demanded more and more considerable knowledge on the part of the librarian.

Essentially, by the end of the 1970s the definitions and ways of dividing reference services, adopted even today, were drawn up, then the 1980s were primarily dedicated to the examination of two areas that became more accentuated in practical work, and that were interrelated and related with the development of information technology: factographic reference services and provision of information serving public utility.

Naturally, this process also continued during the period following the change of the political regime, supplemented by two new areas of reference services: the provision of business information and the online reference services.

The tendencies show that it is mainly the latter which is subject to substantial change in the near future. One of its first potential elements is the realisation of 24-hour reference service which is more and more frequent abroad and has the potential to provide more openness to the library, since it puts an end to the delimitation of use resulting from opening hours.

### THESIS 3

**Legal acts, guidelines, recommendations reflect well the situation of reference services in each era. Besides the registration of changes that have already taken place, they might get an important role in the preparation of the changes of the near future as well.**

Libraries and reference services operating within them maintain a continuous relationship with legislators. This relationship is taking place within the framework of interaction: legal acts and guidelines reflect, but also determine the development path of individual libraries.

Whereas initially – including essentially the regulations preceding the second world war – the primary objective had been the establishment of the basic conditions of efficient functioning (institution – stock – staff), legal acts, guidelines and strategies of the period following 1945 could already deal with the development of services (among them the information providing services were emphasised).

Indeed, the direction had already been fixed by the 1947 bill, since the need for equal opportunities concerning information had already been defined at that time.

Moreover, for the first time among Hungarian regulations, the guidelines of the second five-year plan concerning libraries already mentioned the libraries' reference services.

1968 was a prominent year as regards library-related regulation as well, since the National Council for Libraries and Documentation committed itself to the Anglo-Saxon public library, and thus to the service providing and reference service providing role of the library. The regulations of the subsequent years only ratified the changes having taken place in the library system (e.g. children's library-related service supply), and integrated those changes into the system.

Statutory rule no 15 of 1976, which determined the life of Hungarian libraries for practically 20 years, addressed the scope of library services in a more detailed manner than its 1956 predecessor. It laid down the provision of reference services at different levels, from the provision of information about the library system to the coverage of specialised literature.

Afterwards, until the change of the political regime only minor regulations were published. It can be said that by the 1980s the field of library became characterised by overregulation, alleviated only partially by the deregulation programme itself.

In the legal context having become out-of-date, obsolete in most cases as regards its content as well, the librarian profession look forward to the Act no. CXL of 1997. This legal instrument, enacted at the highest ever level, determined as a general citizen's right the free access to information realised through the library system. It laid down the need to have an appropriate room, appropriate opening hours and the employment of professionals having an appropriate qualification. However, the Act defined only the frameworks, which were filled with content primarily with the help of library strategies.

While the first library strategy (1998-2000) aimed at IT development; the last one (called "Portál Program", 2008-2013) focused on virtual and community services, as well as adult education.

It is a success that by the end of the 20th century the regulations related to the different part-fields fixed not only the requirements, but also tried to ensure the financial resources needed for the realisation of the following:

- stock extension and tool development (e.g. tender aiming at boosting interest and catching-up, thanks to the Library Supply Service System);

- continuing vocational training for professionals and purchase of documents in connection with up-to-date knowledge of information;
- establishment of quality services (e.g. professional surveillance system, thanks to the Qualified Library award);
- adult education, community building, deployment of virtual services, already at the level of public libraries (with EU tendering possibilities for TIOP-TÁMOP operational programmes).

#### THESIS 4

**Reference services could appear in Hungarian public libraries as a result of a long development process. Starting from the simpler technical reference services, by the beginning of the 21st century, as part of this development they became able to provide quickly and reliably differentiated, personalised, in-depth information, in the language and on the data medium required by the reader, concerning very various subjects.**

**According to my hypothesis, due to the above-mentioned factors, by 2010, on the websites of public libraries the integration of virtual services into reference work has become generalised; the websites of municipal and county libraries offer to the users a number of services ensuring immediate or delayed response. However, I supposed that on the websites of smaller libraries the possibility of online reference services is less available, while on the websites of bigger county libraries that provide services to a larger population and ensure regional tasks as well, real-time online reference services are more characteristic and their form shows a greater variation.**

In the different libraries of the period before 1945, mainly the technical reference services (the most typical being the recommendation of books) were available, they played the most important role in the establishment of the group of active library users. During that period the only real reference service was operational at the Budapest Metropolitan Library directed by Ervin Szabó. Within the collecting scope of the “first Hungarian public library” the material related to natural sciences obtained a greater emphasis; in order to provide reference work at an appropriate level, the library prescribed a qualification exam for the library staff as well. In addition to oral reference services, professionals also dealt with the compilation of bibliographies and

catalogues. However, during the period between the two world wars, unfortunately, the development of the Budapest Metropolitan Library also came to a halt.

During the period after 1945 the establishment of the appropriate institutional background and of the stock became a priority (even in the 1950s there were separate reading rooms only in a few cases, and there were even more rarely appropriate collections of basic encyclopaedia).

One of the tangible signs of the change was the establishment of specialised reference desks within county libraries in the first half of the 1960s. Moreover, at the beginning of the 1970s the smaller (township) libraries were also able to provide reference services related to music, local knowledge or intended to children, alongside general reference services.

In the 1980s the decline of the economic situation caused a break in the development. As a reaction to this, libraries subjected certain of their services to the payment of a fee – however, this reduced sensibly the use of the given service. As part of the search for remedying alternatives

1. they undertook to provide information serving public utility;
2. they started to integrate computers and information science into library work processes, and
3. in bigger libraries the establishment of specialised reporting services took place.

As a result of these elements the progress having taken place by the beginning of the 1990s, was characterised by the three following directions:

1. services adapted to the needs of the local community (including the provision of information serving public utility or intended for businesses);
2. greater use of information technology in libraries for the purposes of fast and precise provision of information (creation of local and national databases, or the use of internet in library reference work);
3. inter-institutional cooperation for the efficient use of resources (development of central nationwide services, such as the LibInfo).

By nowadays, due to the change of user habits, librarians are mainly interested in virtual reference services. A number of those service types have appeared – however, their common characteristic feature is the integration of new technical possibilities into library reference activity.

The review undertaken in the summer of 2010 have only partially supported my hypothesis concerning the websites of municipal and county libraries. I based my review upon the analysis of the websites of (19) Hungarian county libraries and municipal libraries (overall 111 – including the Metropolitan Ervin Szabó Library) accessible from page <http://konyvtar.lap.hu>. On the websites of libraries I checked the following possibilities:

- what kind of e-mail contact possibilities were given;
- whether there were contact possibilities through a form;
- was there a possibility to chat; or
- was there a possibility for contacting via Skype;
- was there a link to the LibInfo service;
- which of the above were accessible from the welcome page.

As a result of the review it has become clear that on the pages of county libraries the scope of services that can be linked with virtual reference services is quite limited: none of them offered a chat service; 11% of them ensured a contacting possibility via Skype, and only five county libraries indicated a separate contact detail to the Readers' Service/Readers' Room or the Reference Desk. The welcome pages displayed most typically (more than 47%) the central e-mail address of the library; followed by the access to the LibInfo service (21%).

Municipal libraries offered more real-time communication tools (9% of them provided chat services; almost 11% of them offered Skype contact). Only 11% of the reviewed municipal libraries indicated a separate contact detail to the Reference Desk (one of the underlying explanation is the fact that there is not necessarily any independent reference group). In that case, it was also the central e-mail address of the library that was indicated on the welcome pages in the greatest proportion (46%), but the tools enabling real-time communication (chat, Skype) were also indicated by almost 58% of the libraries also on their welcome pages.

With the spread of internet use the demand of the population towards virtual services has increased, which cannot be ignored by information providers. In addition to this, I supposed that county libraries provided a more differentiated service supply, given the fact that

- their IT conditions are more appropriate;
- there are more printed and electronic sources available for answering the questions;

- there is more staff with IT qualification;
- more highly qualified librarians can be included in real reference work.

However, the examination of the websites of Hungarian municipal and county libraries has only partially justified this hypothesis: for the time being, our public libraries provide rather modest possibilities to the users.

In any case, the demand for digital reference services is in constant increase, thus our public libraries also have to change the current situation. In this regard the ongoing TÁMOP tenders might bring considerable changes, since one of the elements of the aid is the promotion of library use.

## **THESIS 5**

**Users' feedback constitutes an important part of every change or development. If an organism does not assess its users' demands is as an important signal as if it carries out surveys and summarises its conclusions. In Hungary, the review of the reference services of public libraries from the readers' perspective started relatively late, in the 1960s; however, in subsequent periods more and more differentiated research was conducted – in parallel with the spread of the realisation that defined library reference work as a service for the readers.**

**According to my hypothesis the winning participants of the tender launched by the Board of Trustees for Libraries of the National Cultural Foundation (NKA) for surveys assessing readers' demands and satisfaction, made available at least 50% of the results of the conducted survey on their websites, and I supposed that, in addition to the results, the surveys included the relevant conclusions, as well as the necessary changes, the envisaged deadlines and the date of the control survey.**

In Hungary, basically until the 1960s readers' habits, demands and satisfaction were not subject to any survey – development paths and goals were identified centrally, according to a kind of “paternalistic” mentality. Research started in the 1960s registered a quite sad situation as regards reference services. Even part of the librarians took the position that reference services and the related collection of basic encyclopaedia were neither needed, nor demanded.

The first significant move took place in the second half of the 1960s. At that time the need for assessing readers' habits was raised more and more often, and in 1968, part of the studies submitted to the tender related to library science presented the reference services of bigger (mainly county) public libraries.

In 1970, some of the applicants, Béla Halász and Sándor Katsányi conducted a nationwide survey concerning the users' information needs, and on the basis of those needs formulated goals such as strengthening of reference work and increasing the proportion of librarians working at reference desks. Afterwards, Béla Halász also examined reference questions submitted to public libraries, and his survey made it clear that in most of the cases (83%) the readers could not precisely formulate their problem. If we connect it to the fact that despite this 44% of the questions were answered in a maximum of 5 minutes by the librarians, then – unfortunately – it can be suspected that a significant proportion of the users did not get any answer at all to their question, or that the response they got was not precisely an answer to what they would have wanted to ask. These experiences could only be confirmed by the surveys conducted with the inclusion of “quasi readers”.

By the 1980s – as it became clear from Ferenc Gereben's survey as well – a significant proportion of library users still linked the library primarily with borrowing. Even among active library users there were few (every sixth) who knew the reference service of the library – although in that period libraries already defined their own activity as primarily and expressly information providing.

By the period following the change in the political regime the role of the different surveys related to readers' needs, habits and satisfaction, conducted with the participation of the readers, became more valuable. The underlying reason was the fact that there was an intention to use the limited financial opportunities of libraries the most efficiently possible, on the one hand; and the fact that the positive feedback to the maintaining organisation also justified the need for the existence of the library, on the other hand.

Because of all this, a number of local surveys were conducted in that period (sometimes in connection with one specific service), but only few of those surveys were made public. Among nationwide surveys the research conducted by the OSZK-KMK in 1993/94 was highly significant, concluding the astonishing result that whereas the readers (in their own opinion) used the reference services of libraries



fewer times than in the 1980s, according to the librarians the number of reference questions significantly increased.

By the end of the 1990s, in addition to traditional library reference services online reference tools also appeared – partly on the websites of libraries, partly with the launching of the Mit-Hol (later: LibInfo) service. The experience showed that the readers – from beyond the borders as well – were pleased to use online services, and more and more readers requested not the information source, but the digitised information itself.

The Board of Trustees of the Librarian Profession of the NKA also realised the need for conducting surveys related to readers' needs: for that reason it provided tender aid several times – for the last time in 2008 – to libraries of higher education institutions, to specialised and public libraries for the purposes of conducting surveys. On the basis of the available documentation on the surveys conducted during 2008/2009 I concluded that users visited libraries mainly in connection with their studies, and in public libraries entertainment was identified also identified as a goal in a number of cases. The visiting of libraries was primarily associated with borrowing, but the use of reference services was more difficult to identify: because of the separate (but far from being exhaustive) listing of the part-fields of the reference service, on the one hand, and because of the inaccurate formulation which differed according to the libraries, on the other hand. It is generally true, independently of the library types, that the questionnaires did not cover the possibilities of online reference service or covered them to a limited extent – in general, in connection with online services the questions were restricted to the use of the website and the catalogue. It is also commonly true that despite the indicated deficiencies the readers were satisfied with the library staff – both as regards their human and professional qualities. The information that they got to their questions were judged as reliable, accurate and appropriate.

As regards the future of surveys related to user satisfaction it is important to highlight that by 2010 the Common Library Assessment Framework (KKÉK) has been created, which also determines the scope of documents required from applicants to the Qualified Library award. As a new element among those surveys, alongside the treatment of surveys (or complaints) related to user satisfaction, the KKÉK addresses the need for surveys related to staff satisfaction, since quality work can only be expected from those staff members who are capable of identifying themselves with

an organism's goal; moreover, quality work (or the absence of it) also influences the reader's satisfaction.

## THESIS 6

**The greatest values of each institution are its human resources, its staff. It is particularly true in the case of institutions like libraries, where the user and the service provider are in constant personal interaction. In order to respond to the users' demands also within changing social, technological and legal set of conditions, the libraries themselves have to be in constant change. Since our institutions get into the closest relationship with the user via the reference service, those changes can be felt for the first time in relation to those who work at the reference desk, therefore I examined the professional expectations and the users' expectations concerning reference librarians, as well as the changes of those expectations.**

The main task of libraries is to establish a contact between the information and the person who needs it – this contact is established through the reference librarian. As the reader gets to know the library with the help of the reference librarian, the reader formulates an opinion through the contact established with him or her, the librarian's human and professional qualities constitute an aspect that cannot be disregarded.

The image related to librarians has undergone a considerable change since the 19th century. In the early period – under the main influence of Leibnitz, Naudé and Muratori – the figure of the “scientist-librarian” was dominant in our country as well. This image emphasised primarily preservation, research, and was shaped only slowly, from the “people-educator” librarian to the modern service providing, helping (and nowadays already educating and teaching) librarian.

Initially, in single-person libraries it was impossible to have different persons for assuming the different library tasks: the librarian had to cope equally with every work process. In the bigger collections reference librarians appeared progressively – although their presence became general in the 1960s.

Among the few exceptions of the previous period the Budapest Metropolitan Library can and must be mentioned. In order to ensure an appropriate level of reference work an exam system was set up from 1911 onwards, and Róbert Braun tried to

summarise in several studies the most important characteristics that a good reference librarian had to have.

In reading circles and popular libraries readers were confronted with a much worse situation. There was a person lacking librarian's knowledge (in general the local teacher) who sought to provide help and not least to "educate" the users. It is a sad fact, but persons managing the libraries had no opportunity to obtain an appropriate professional qualification for a long time. In this regard, the real breakthrough was brought by the establishment of Hungarian Librarians' and Archivists' Association (1935) and by the training courses organised afterwards.

After the second world war, with the spread of reference services, the readers' and the professional requirements vis-à-vis the "good reference librarian" were subject to constant review and extension. Besides the general personality features (e.g. empathy) and professional knowledge, the importance of the role of practice was also formulated already in the 1960s.

By the 1970s the development in practice of the circle of general and specialised reference librarians, the previously established image was enriched by new elements as well. As a result of readers' surveys, it became soon clear that the users visited the library primarily with learning purposes, therefore, instead of the inclusion of professionals of the given speciality, the figure of the librarian knowing the given field of speciality (its system of concepts, problems) became decisive.

In the 1980s there was a tendency mainly to refine the image of librarians within the society, as well as their self-image. In this context, two fields of research became very emphasised. On the one hand, the research that focused on the personal qualities of librarians, on the other hand, the research that focused on their professional qualification.

As a result of all this, by the end of the 1980s the library professionals formulated a quite complex image which included both the required knowledge elements (related to the specialities, general culture or psychology), human qualities (e.g. empathy, patience) and abilities (e.g. logical thinking).

As it was already a quite detailed, complex image of the librarian, after the change of the political regime, on the one hand we can find a change related to technical development (the spread of information technology required both IT knowledge and language skills); on the other hand there was a stronger ambition to include those requirements in a unified system. As a result of the latter the Librarians' Codex of

Ethics was drafted in 2005, and a year later CERTIDoc – serving as a basis for the competence test of librarians – became available also in Hungarian.

## THESIS 7

**With the survey conducted by means of questionnaires in the summer of 2010 at the Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft. I wanted to assess the extent to which our readers were aware of the library's reference services; in what form and how often they used them; what was their opinion about the speed, the accuracy of the service and about the librarian as a service provider.**

**According to my hypothesis (which has been supported by the survey as well), the readers cannot define precisely neither the term “reference services”, nor the cases when they use the reference services of the library. I supposed that they understood it as the acquisition of data needed primarily for school assignments or for work. However, in the light of nationwide surveys it could also be supposed that despite this our readers would express their satisfaction with the service and the librarian providing it.**

On the basis of the survey it can be concluded that

- compared to the previous survey the use of technical reference service has considerably increased;
- the librarians and the readers really interpret differently the term “reference service”: our readers presumably link to it the responding of questions deemed difficult (scientific), provided at a separate location;
- most of our readers prefer the personal use of the library, either because they are not aware of the possibilities of remote use, or because they do not want to use them;
- the respondents are basically satisfied with the accuracy of information obtained in the library, with the speed of the provision of information and with the attitude of library staff;
- for our readers it is still the traditional image of the librarian that is decisive (the librarian is a nice, helpful person who is widely read).

On the basis of these elements, the future tasks of our library include:

- promoting the library as an information providing place, in order to have an ever greater number of people who use our reference services besides library members;
- making aware our users of the wide range of the library's reference services;
- promoting remote use and extending the related possibilities, linking it with the fact that the information provided by the library is reliable and accurate;
- modifying the traditional image of the librarian towards the information providing professional and the educating role.

### CONCLUDING REMARKS

The public library, the reference librarian of the future has to find responses to a number of challenges, ensuring the survival of libraries in the digital era. Part of these challenges and changes can already be well perceived nowadays.

**Our readers** use the services of the library more and more hastily – our institutions have to get ready for the renewal of quick reference services. Moreover, the gap that can be observed within the society (which is partly related to the use of IT tools, and is partly a generation gap) have also infiltrated into the libraries, the solution of this must be supported.

As regards the professional preparedness of **librarians**, one of the most important questions of the future is the following: in our public libraries are there really equal opportunities concerning the access to information – do they welcome the readers under the same conditions in each commune? For this to happen, our librarians must have an adequate level of knowledge of information technology and foreign languages, that they continuously maintain. In the future, as part of lifelong learning, public libraries have to commit themselves to the educating activity more strongly than before. The community organising role of the library is also changing, beyond the building of the library it concerns the virtual space as well, and this also requires special knowledge, different from the previous one. The social role of the librarians is also becoming more and more emphasised – in connection with the increase of functional analphabetism; with the acceleration of technical changes, or for example with the appearance of Roma library visitors. It is expected that the social function of the librarian will include the assistance in the resolution of different crisis situations in the future as well.

For the **library** it is essential to preserve its role as a credible place. Moreover, it is expected that in the future as well public libraries will be the depositaries of equal opportunities concerning information, since they are able to provide information to any member of the community, as well as the technical and personal conditions needed for obtaining information. It is expected that each library has to continue to find answers alone to the question of deciding which of its services would be provided against a fee and the amount of it, at the same time we have to give a joint answer to the question raised by digitisation: what documents will be made available to the readers and how. Online reference services (available during 24 hours in some cases) have to become more accentuated.

If public libraries can respond efficiently and quickly to the above-mentioned challenges (and the trends that can be observed in practice allow to conclude this), then their survival, as well as the use and the usefulness of their services cannot be questioned even if, on the basis of real financial aspects, it continues to be difficult to assess the amount of "profit" generated by them for the benefit of the maintaining community. The renewal of reference services may target new user layers, while at the same time the library preserves its mission that it has considered as its own for a long time:

*"the preservation, dissemination, and use of recorded knowledge in whatever form it may come... so that humankind may become more knowledgeable".*

/Crawford-Gorman/<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Crawford, W., & Gorman, M. (1995). *Future Libraries: Dreams, Madness, and Reality*. Chicago: American Library Association.